

**PENGARUH *TECHNICAL SKILL* TERHADAP KINERJA
TENAGA PENJUALAN *HANDPHONE* DI TOKO TIME
SQUARE MALL PEKANBARU MENURUT
EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

Oleh

**DAHLIANA
NIM. 11625204178**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU**

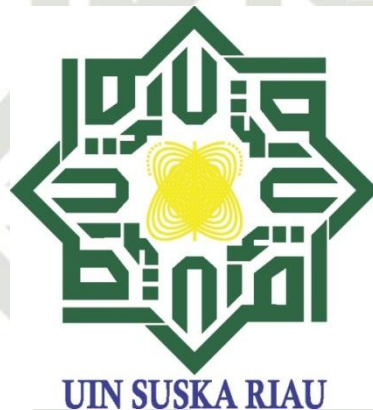
1441 H/ 2020 M

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH *TECHNICAL SKILL* TERHADAP KINERJA
TENAGA PENJUALAN *HANDPHONE* DI TOKO TIME
SQUARE MALL PEKANBARU MENURUT
EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh

DAHLIANA
NIM. 11625204178

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU**

1441 H/ 2020 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "PENGARUH *TECHNICAL SKILL* TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN *HANDPHONE* DI TOKO TIME SQUARE MALL PEKANBARU MENURUT EKONOMI SYARIAH", yang ditulis oleh:

Nama : DAHLIANA
 Nim : 11 625204178
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Februari 2020
 Pembimbing Skripsi

Budi Azwar, SE, M.S.Ec
 NIP. 19800104 200801 1 005

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *PENGARUH TECHNICAL SKILL TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN HANDPPHONE DI TOKO TIME SQUARE MALL PEKANBARU MENURUT EKONOMI SYARIAH*, yang ditulis oleh:

Nama : DAHLIANA
NIM : 11625204178
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 19 Maret 2020
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 31 April 2020

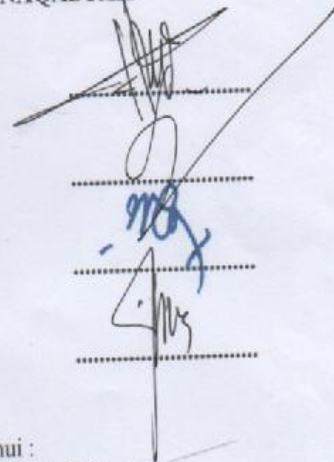
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Drs. Heri Sunandar, M.CL

Sekretaris
Syamsurizal, SE. M.Sc, Ak, CA

Penguji I
Dr. Zulkifli, M.Ag

Penguji II
Dr. H. Mawardi, S.Ag., M.Si



Mengetahui :
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

ABSTRAK

Dahlia (2020) : Pengaruh *Technical Skill* Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan *Handphone* Di Toko Time Square Mall Pekanbaru Menurut Ekonomi Syariah.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keterampilan teknis (*technical skill*) yang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga penjualan karena aktivitas tersebut berkaitan langsung dengan konsumen, keterampilan yang baik dapat meningkatkan kinerja tenaga penjualan. Namun fenomena *technical skill* tenaga penjualan di toko Time Square Mall Pekanbaru masih kurang bagus, sehingga dilakukannya pelatihan (*training*) untuk mencapai target. Namun realisasi penjualan mengalami penurunan dan tidak tercapainya target penjualan. Maka dirumuskan masalah apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan *technical skill* terhadap kinerja tenaga penjualan *handphone* di Toko Time Square Mall Pekanbaru dan bagaimana menurut ekonomi syariah mengenai pengaruh *technical skill* terhadap kinerja tenaga penjualan *handphone* di Toko Time Square Mall Pekanbaru

Penelitian ini dilakukan di Toko Time Square Mall Pekanbaru yang berlokasi di Lantai II Blok E3-01-05, Jl. Jenderal Sudirman, Simpang Empat Pekanbaru Kota, Rintis Kecamatan Lima Puluh. Populasi sebanyak 13 orang dengan menggunakan teknik *total sampling* dalam pengambilan sampel yaitu jumlah keseluruhan populasi dijadikan sampel. Teknik pengumpulan data melalui Observasi, Angket/Kuesioner, Wawancara, dan Studi Pustaka. Penulis melakukan teknik analisis data menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis penelitian.

Dari hasil penelitian diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 5,120 + 1,140X$ artinya variabel *technical skill* berpengaruh positif terhadap variabel kinerja tenaga penjualan. Hal ini juga di uji dengan menggunakan uji t dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} 2,907 > t_{tabel} 2,160$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a di terima. Untuk uji koefisien determinasi (R^2) hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,434 yang artinya sumbangan pengaruh variabel *technical skill* terhadap naik turunnya variabel kinerja tenaga penjualan adalah sebesar 43,4% dan sisanya 56,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis. Pada koefisien korelasi diketahui (R) sebesar 0,659, yang artinya korelasi antara variabel *technical skill* dengan variabel kinerja tenaga penjualan memiliki hubungan yang kuat. Menurut ekonomi syariah, *technical skill* dan kinerja tenaga penjualan telah sesuai dengan syariat Islam, yang mana tenaga penjualan dapat menjelaskan tentang spesifikasi, fungsi dan keistimewaan *handphone* sesuai dengan *technical skill* yang dimiliki, mereka menyampaikan informasi dengan sikap yang baik dan ramah kepada konsumen. Begitupula dengan kinerja tenaga penjualan, mereka bekerja secara profesional, penuh semangat dan memiliki niat untuk mencapai target penjualan yang telah ditentukan.

Keyword : *Technical Skill*, Kinerja Tenaga Penjualan

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Shalawat dan salam senantiasa penulis ucapkan untuk baginda Nabi Muhammad Saw, sebagai penyempurna akhlak umat manusia dan pembawa kabar bahagia bagi orang-orang beriman.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul **“Pengaruh *Technical Skill* Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan *Handphone* Di Toko Time Square Mall Pekanbaru Menurut Ekonomi Syariah”**

Dalam penulisan skripsi ini mendapat banyak bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada orang-orang yang telah berjasa dalam penulisan skripsi ini diantaranya:

1. Untuk kedua orang tua tercinta bapak Abdullah dan mama Siti Saodah sebagai penyemangat dan pemberi motivasi untuk aku selalu berjuang, menasehati, menyemangati, dan mendoakan ku. Terimakasih atas cinta yang telah diberikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S. Ag, M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA RIAU.
3. Untuk bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA RIAU beserta wakil dekan I, II, dan III.
4. Untuk bapak Dr. Syahpawi, S.Ag, M.sh selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak.
5. Untuk bapak Budi Azwar, SE, M.Ec, selaku pembimbing, atas segala saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi.
6. Untuk bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak selaku penasehat akademis yang telah memberikan motivasi dan saran dari awal mulai kuliah sampai saat ini.
7. Untuk para dosen dan seluruh staf Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA RIAU yang telah banyak memberikan ilmu dan masukan kepada penulis
8. Untuk ibu Neneng Rosita selaku Kepala Toko Time Skuare Mall Pekanbaru dan seluruh karyawan/karyawati yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan mempermudah penulis dalam mendapatkan data yang dibutuhkan penulis.
9. Untuk kakak dan adik ku Dahlisah dan Dahlenia yang telah memberikan semangat serta dao untuk kelancaran segala urusanku.
10. Dan untuk seluruh teman-teman seperjuangan, teman-teman KKN, teman kos elit, khususnya untuk Ayu Fitri, Fitri Riskia Indah dan Lesi Levisa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

serta semua pihak yang tidak bisa disebut satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini yang jauh dari kata sempurna, masih banyak terdapat kekeliruan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan ilmu maupun minimnya pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Semoga dari segala bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak dibalas oleh Allah SWT. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada lingkungan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum. Akhirnya semoga segala aktivitas yang kita lakukan mendapat ridho dari Allah SWT Amin.

Pekanbaru,
Penulis

DAHLIANA
NIM. 11625204178

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
F. Model Penelitian.....	16
G. Operasional Variabel.....	17
H. Hipotesis	17
I. Tinjauan Penelitian Terdahulu	18
J. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II GAMBARAN UMUM TOKO TIME SQUARE.....	21
A. Sejarah Singkat Toko Time Square	21
B. Visi dan Misi Toko Time Square	22
C. Struktur Organisasi Toko Time Square.....	23

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III TINJAUAN TEORITIS	25
A. <i>Technical Skill</i>	25
B. Kinerja Tenaga Penjualan.....	34
C. Hubungan <i>Technical Skill</i> dengan Kinerja Tenaga Penjualan..	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Pengaruh <i>Technical Skill</i> Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan <i>Handphone</i> di Toko Time Square Mall Pekanbaru.....	48
B. Menurut Ekonomi Syariah Mengenai Pengaruh <i>Technical Skill</i> Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan <i>Handphone</i> di Toko Time Square Mall Pekanbaru.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

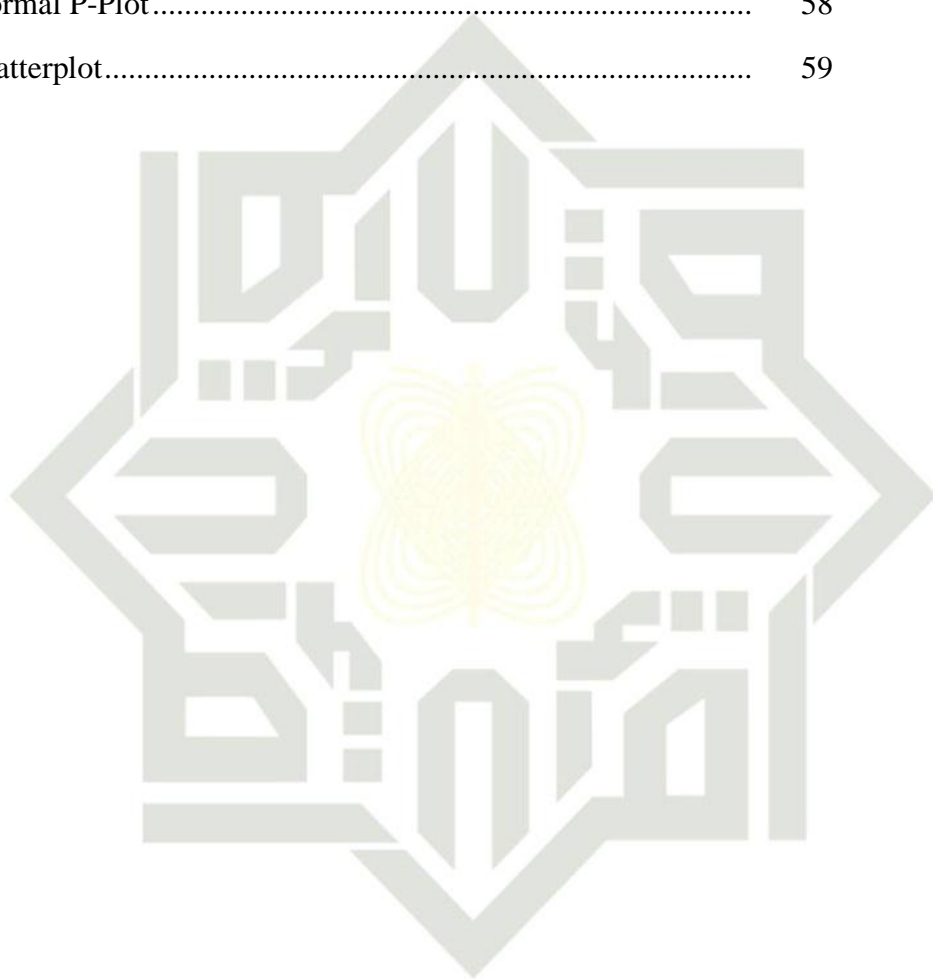
Tabel I.1	Data Target Penjualan dan Realisasi Penjualan Toko Time Square 2016-2018.....	5
Tabel I.2	Interval Nilai Koefisien Korelasi.....	16
Tabel I.3	Operasional Variabel	16
Tabel I.4	Tinjauan Penelitian Terdahulu	18
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	49
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	49
Tabel IV.4	Deskriptif Statistik.....	51
Tabel IV.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Technical Skill</i>	52
Tabel IV.6	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan...	53
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas	55
Tabel IV.8	Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel IV.9	Hasil Uji Autokorelasi.....	60
Tabel IV.10	Hasil Uji Regresi Sederhana.....	61
Tabel IV.11	Hasil Uji Hipotesis Parsial.....	63
Tabel IV.12	Koefisien Determinasi	64

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.	Model Penelitian.....	16
Gambar II.1	Struktur Organisasi Toko Time Square	23
Gambar IV.1	Histogram	57
Gambar IV.2	Normal P-Plot	58
Gambar IV.3	Scatterplot.....	59



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tenaga penjualan merupakan kekuatan utama bagi perusahaan yang memegang peran penting dalam mengelola hubungan baik antara perusahaan dengan konsumen. Tenaga penjualan adalah seorang individu yang mewakili sebuah perusahaan kepada pelanggan dengan melakukan satu atau lebih aktivitas mulai dari mencari pelanggan, berkomunikasi, menjual, melayani, mengumpulkan informasi dan membangun hubungan.¹

Dari tenaga penjualan dapat diketahui pula mengenai kinerja suatu tenaga penjualan. Menurut Moeherriono kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.²

Kinerja tenaga penjualan merupakan suatu tingkat dimana seorang tenaga penjualan dapat mencapai target penjualan yang telah ditetapkan oleh manajer penjualan terhadap dirinya.³ Peningkatan volume penjualan

¹ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008) Ed.12, h.183

² Erjati Abas, *Magnet Kepemimpinan Kepala Madrasah Terhadap Kinerja Guru*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2017), h.23

³ Kresna, "Konsultasi Skripsi" artikel diakses pada 16 Oktober 2019 dari <https://konsultasiskripsi.com/2017/01/03/pengertian-kinerja-tenaga-penjualan/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan salah satu indikator yang menunjukkan bahwa kinerja tenaga penjualan berjalan dengan baik. Kompetensi yang dimiliki oleh tenaga penjualan berupa keterampilan, keahlian, kecakapan dan lain-lain memberikan peranan penting bagi tercapainya tujuan perusahaan. Aspek keterampilan atau keahlian menjual yang meliputi *interpersonal skill*, *salesmanship skill*, dan *technical skill* mencerminkan kompetensi yang dimiliki oleh tenaga penjualan. Firman Allah Swt: QS.At-Taubah (2) : 105

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ
 وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ
 تَعْمَلُونَ

Artinya: “Dan katakanlah: bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”⁴

Dalam melakukan penjualan diperlukannya tenaga Sumber Daya Manusia (SDM) yang akan mempengaruhi meningkat atau tidaknya jumlah penjualan. Dalam teori dikatakan salah satu kompetensi tenaga penjualan adalah *technical skill*. *Technical skill* yaitu Pengetahuan yang dimiliki tenaga penjualan dalam rangka mendukung penjualannya, seperti pengetahuan mengenai *design* dan keistimewaan produk (menguasai

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an*, (Jawa Barat: CV Penerbit Diponegoro, 2007), h.203

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifudin Hassan Riau

product knowledge), pengetahuan tentang pemakaian dan fungsi produk, pengetahuan tentang teknis (*engineering skill*), dan prosedur yang diberlakukan oleh kebijakan perusahaan.⁵

Technical skill yaitu kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode-metode, prosedur, tehnik dan akal yang diperlukan untuk melaksanakan tugas spesifik yang diperoleh lewat pengalaman, pendidikan dan pelatihan.⁶

Menurut Sutono, *technical skill* berkaitan dengan keterampilan mengenai pengetahuan tentang produk, pengetahuan tentang konsumen dan pengetahuan tentang pesaing.

Tenaga penjualan yang mempunyai keterampilan teknis yang lebih tinggi mengenai produk yang ditawarkan menampakkan kinerja pengetahuan teknis yang tinggi yang akan memampukan tenaga penjualan untuk mencapai tujuan organisasi. Pengetahuan produk yang dimiliki tenaga penjualan dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen, karena semakin bagus pengetahuan produk tenaga penjualan maka konsumen akan merasa lebih percaya. Disamping itu, pengetahuan tentang konsumen yang bagus akan membuat konsumen merasa diperhatikan dan berharga

⁵ Ilma Amalia, dkk, "Pengaruh Interpersonal Skill, Salesmanship Skill, Technical Skill, dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Pada PT United Tractors TBK" Admisi dan Bisnis (Semarang: Politeknik Negeri Semarang, 2018), Vol. 19, No. 2, h.108-110

⁶ Jamaluddin Iskandar, "Keterampilan Manajerial Kepala Sekolah" Jurnal Idaarah, (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017), Vol. I, No. 1, h.92



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga mereka akan semakin percaya dan secara otomatis dapat meningkatkan kinerja tenaga penjualan.⁷

Toko time square adalah toko yang berada di dalam Mall Pekanbaru atau biasa dikenal dengan nama MP yang berada tepat di depan Plaza Senapelan yaitu dipersimpangan jalan Teuku Umar dan jalan Jendral Sudirman, merupakan salah satu pusat perbelanjaan modern yang ada di kota Pekanbaru. Mall ini adalah pembuka dari sebuah sekuen maraknya pembangunan pusat perbelanjaan modern. MP merupakan salah satu Mall pusat perbelanjaan *handphone* terlengkap mulai dari merk Samsung, Apple, barang bekas, tablet dan masih banyak lagi merk lainnya, Mall ini menjadi pusat belanja hp dan tablet karena hampir setiap mater dealer Samsung, Nokia, Sony, dan distributor besar lainnya membuka layanan penjualan hp retail di mall ini.⁸ Toko time square adalah salah satu toko yang menjual hp terlengkap di Mall Pekanbaru, di toko ini tersedia berbagai merk hp dengan *brand-brand* besar. mulai dari merk Apple, Xiaomi, Oppo, Vivo, Nokia, Samsung dan merek-merek hp lainnya.

Berdasarkan hasil observasi penulis, *technical skill* yang dimiliki karyawan masih kurang bagus dimana masih ada beberapa karyawan yang tidak cukup cekatan dan kurang terampil dalam melayani konsumen. Dan berdasarkan hasil wawancara penulis dengan kepala toko, karyawan baru di toko tersebut diberikan *training* selama tiga bulan, yang mana pada saat

⁷ Puji Lestari, *Pengaruh Technical Sales Skill, dan Non Technical Sales Skill, Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*, (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2015), h.2-3

⁸ All Riau Info, "Riaume.com" artikel di akses pada 17 Oktober 2019 dari <https://www.riaume.com/mall-di-pekanbaru-riau-indonesia.html>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

training karyawan di berikan pengenalan aksesoris, setelah itu melihat cara bernego dengan konsumen dan cara melayani konsumen.⁹ Namun *technica skill* yang dimiliki tidak dapat meningkatkan jumlah konsumen, dan kinerja tenaga penjualan, dimana terjadi penuruna penjualan dan tidak tercapainya target penjualan, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Data Target Penjualan dan Realisasi Penjualan
Toko Time Square 2016 - 2018

No	Tahun	Target Penjualan (Unit)	Realisasi Penjualan (Unit)	Presentase (%)
1	2016	1000	683	68,3
2	2017	1000	558	55,8
3	2018	1000	472	47,2

Sumber: Toko Time Square

Berdasarkan data penjualan yang diperoleh dari Toko Time Square Mall Pekanbaru, menunjukkan adanya penurunan volume penjualan pada tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2016-2018, yang mana realisasi penjualan mengalami penurunan dan tidak mencapai target penjualan.

Dengan adanya situasi tersebut maka permasalahan ini layak diteliti untuk mengetahui seberapa besar **PENGARUH TECHNICAL SKILL TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN HANDPHONE DI TOKO TIME SQUARE MALL PEKANBARU MENURUT EKONOMI SYARIAH**. Sehingga dapat dilakukan

⁹ Neneng Rosita, Kepala Toko Time Square, wawancara, Pekanbaru, 14 Oktober 2019

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan maka penulis membatasi masalah penelitian ini pada Pengaruh *Technical Skill* Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan *Handphone* Di Toko Time Square Mall Pekanbaru Menurut Ekonomi Syariah.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan *technical skill* terhadap kinerja tenaga penjualan *handphone* di toko Time Square Mall Pekanbaru?
2. Bagaimana menurut ekonomi syariah mengenai pengaruh *technical skill* terhadap kinerja tenaga penjualan *handphone* di toko Time Square Mall Pekanbaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh *technical skill* terhadap kinerja tenaga penjualan *handphone* di toko Time Square Mall Pekanbaru.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi syariah mengenai pengaruh *technical skill* terhadap kinerja tenaga penjualan *handphone* di toko Time Square Mall Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan dalam mengetahui pengaruh *technical skill* terhadap kinerja tenaga penjualan *handphone* di toko Time Square Mall Pekanbaru menurut ekonomi syariah.
- b. Bagi penulis, sebagai media untuk belajar dan memperluas wawasan dalam menejembatani antara ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan dan dunia praktek yang sebenarnya dan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah (SE) pada fakultas syariah dan hukum universitas islam negeri sultan syarif kasim riau
- c. Bagi pembaca, sebagai bahan rujukan dalam melaksanakan penelitian ilmiah

Metode Penelitian**1. Lokasi penelitian**

Penelitian ini dilakukan di toko Time Square Mall Pekanbaru, Lantai II, Blok E3-01-05. Jl. Jenderal Sudirman, Simpang Empat Pekanbaru Kota, Rintis Kec.Lima Puluh, Kota Pekanbaru Riau. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini karena toko Time Square adalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

salah satu toko *handphone* terbesar dan terlengkap yang ada di Mall Pekanbaru.

2. Subjek dan Objek

Subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan/i. Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pengaruh *technical skill* terhadap kinerja tenaga penjualan *handphone* di toko Time Square Mall Pekanbaru

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁰ Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan/i sebanyak 13 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih mengikuti prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.¹¹ Teknik pengambilan sampel ini menggunakan metode *total sampling* yaitu jumlah keseluruhan populasi dijadikan sampel.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 126

¹¹ Kamaruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Pekanbaru: Suska Press, 2012), h.64

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Jenis Data**a. Data Primer**

Adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.

b. Data Skunder

Adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya.¹²

5. Teknik Pengumpulan Data**a. Observasi**

Dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pengamatan atau peninjauan secara cermat. Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.¹³

b. Angket/ Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁴

¹² Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h.91

¹³ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.104-105

¹⁴ Sugiyono, *Op.cit*, h.199

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Wawancara

Adalah teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu, yang sesuai dengan data. Pencarian data dengan teknik ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara seorang atau beberapa orang pewawancara dengan seorang atau beberapa orang yang diwawancarai.¹⁵

d. Studi Pustaka

Suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menelaah teori-teori, pendapat-pendapat, serta pokok-pokok pikiran yang terdapat dalam media cetak, khususnya buku-buku yang menunjang dan relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian¹⁶

6. Skala Pengukuran

Mengukur tanggapan responden dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Setiap pernyataan mempunyai 5 alternatif jawaban dengan bobot alternatif jawaban sebagai berikut:

- a. Alternatif jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1
- b. Alternatif jawaban tidak setuju diberi skor 2
- c. Alternatif jawaban kurang setuju diberi skor 3
- d. Alternatif jawaban setuju diberi skor 4

¹⁵ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h.151

¹⁶ Jonathan Sarwono, *Pintar Menulis Karya Ilmiah-Kunci sukses Dalam Menulis Ilmiah*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), h.34-35

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Alternatif jawaban sangat setuju diberi skor 5

Dalam pengolahan data ini penulis menggunakan bantuan komputer melalui program spss.

7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrument dikatakan valid apabila nilai koefisien $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk menguji validitas instrument penelitian digunakan korelasi *product moment* atau metode *pearson*, dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara x dan y

N = Jumlah subjek

x = Jumlah total skor x

y = Jumlah skor y

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliable akan dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataan, maka berapa kali pun diambil, akan tetap sama. Realibilitas menunjuk pada suatu tingkat keterandalan sesuatu.¹⁷

Instrumen yang dipakai dalam variable dikatakan handal (*reliable*) apabila memiliki *Croanbach* lebih dari 0,60.

Dalam hal ini peneliti menggunakan rumus reliabilitas dengan metode *alpha* yakni:

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisien reliabilitas tes

n = Banyaknya butir item yang dikeluarkan dalam tes

1 = Bilangan kosntan

S_t^2 = Varian total

¹⁷ Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (sebuah pengantar)*, (Bandung: Alfabeta. 2014), h.134-135

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Uji Asumsi Klasik**1) Uji Normalitas**

Pengujian normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi terbaik hendaknya berdistribusi normal.¹⁸

Dalam melakukan uji normalitas data penelitian menggunakan histogram, dan normal *P-Plot Regression Standardized Residual*.

2) Uji Heteroskedastisitas

Pada regresi linear nilai residual tidak boleh ada hubungan dengan variabel *independent*. Heteroskedastisitas ada varians variabel pada regresi yang tidak sama (konstan), sebaliknya jika varians variabel pada regresi sama (konstan) disebut *homoskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Pendeteksian ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan melihat *Scatter-Plots*, yaitu jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

¹⁸ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2009), h.181

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya ($t-1$). Model regresi yang baik adalah tidak terdapat masalah autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW-Test). Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika $dU < DW < 4-dU$ maka H_0 diterima dan tidak terjadi masalah autokorelasi
- b. Jika $DW < dL$ atau $DW > 4-dL$ maka H_0 ditolak dan terdapat masalah autokorelasi
- c. Jika $dL < DW < dU$ atau $4-dU < 4-dL$ maka tidak ada keputusan yang pasti

c. Uji Hipotesis Penelitian**1) Analisis Regresi Linear Sederhana**

Regresi linear sederhana adalah regresi linear dimana variabel yang terlibat didalamnya hanya dua, yaitu satu variabel terikat Y , dan satu variabel bebas X .¹⁹ Analisis ini dimaksudkan untuk menguji data tentang pengaruh antar variabel bebas (X) yaitu setiap variabel pada *technical skill*, dengan variabel terikat (Y) yaitu kinerja tenaga penjualan. Dalam hal ini menggunakan rumus:

¹⁹ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), Cet. ke-3, Ed. ke-2, h.63

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kinerja Tenaga Penjualan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = *Technical Skill*

2) Uji Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan $\alpha = 0,05$ atau 5% jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

3) Koefisien Determinasi (R^2) dan Koefisien Korelasi (R)

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)²⁰

Rumus: $KD = (r)^2 \times 100\%$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

²⁰ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), Cet. ke-2, Ed. 1, , h.336

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

r = Koefisien Korelasi

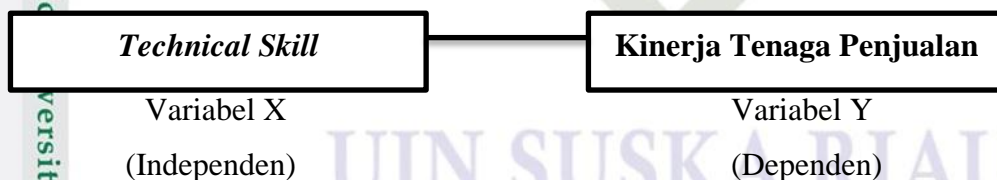
Analisis korelasi sederhana (*Bivariate Correlation*) digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Koefisien korelasi sederhana menunjukkan berapa besar hubungan yang terjadi antara dua variabel.

Untuk menentukan keeratan hubungan atau korelasi antar variabel tersebut, berikut ini diberikan nilai-nilai dari KK sebagai patokan.²¹

Tabel I.2

Interval Nilai Koefisien Korelasi

No	Interval Nilai	Tingkat Hubungan
1	KK = 0	Tidak ada korelasi
2	$0 < KK \leq 0,20$	Korelasi sangat rendah/ lemah sekali
3	$0,20 < KK \leq 0,40$	Korelasi rendah/ lemah tapi pasti
4	$0,40 < KK \leq 0,70$	Korelasi yang cukup berarti
5	$0,70 < KK \leq 0,90$	Korelasi yang tinggi/ kuat
6	$0,90 < KK \leq 1,00$	Korelasi sangat tinggi/ kuat sekali
7	KK = 1	Korelasi Sempurna

Model Penelitian

²¹ M. Iqbal Hasan, *Op.cit*, h.234

G. Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator
<i>Technical Skill</i> Independen (X)	Menurut Sutono, <i>technical skill</i> berkaitan dengan keterampilan mengenai pengetahuan tentang produk, pengetahuan tentang konsumen dan pengetahuan tentang pesaing. ²²	1. Pengetahu an tentang produk 2. Pengetahu an tentang consume 3. Pengetahu an tentang pesaing
Kinerja Tenaga Penjualan Dependen (Y)	Menurut Moeheriono kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. ²³	1. Target 2. Kualitas kerja 3. Waktu 4. Taat asas

H. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan dan landasan analisa teori di atas dapat disusun suatu hipotesa yang merupakan jawaban sementara dari permasalahan penelitian dan masih harus dibuktikan secara empiris yaitu:

H₀: Tidak Terdapat pengaruh positif dan signifikan *technical skill* terhadap kinerja tenaga penjualan *handphone* di toko Time Square Mall Pekanbaru.

²² Puji Lestari, *Loc.cit*

²³ Erjati Abas, *Loc.cit*

H_a: Terdapat pengaruh positif dan signifikan *technical skill* terhadap kinerja tenaga penjualan *handphone* di toko Time Square Mall Pekanbaru.

I. Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul Skripsi	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Ilma Amalia, Makmun Riyanto, Umar Farouk, 2017	Pengaruh Interpersonal Skill, Salesmanship Skill, Technical Skill Dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Pada Pt. United Tractors Tbk	Interpersonal Skill (X1) Salesmanship Skill (X2) Technical Skill (X3) Motivasi (X4) Kinerja Tenaga Penjualan (Y)	Terdapat Pengaruh Positif Dan Signifikan Antara Interpersonal Skill, Salesmanship Skill, Technical Skill Dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan
2.	Puji Lestari, 2015	Pengaruh Technical Sales Skill Dan Non Technical Sales Skill Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Tenaga Penjualan Pt. Orindo Alam Ayu Semarang)	Technical Sales Skill (X1) Non Technical Sales Skill (X2) Kinerja Tenaga Penjualan (Y) Kepercayaan Konsumen (Z)	Terdapat Pengaruh Langsung Antara Technical Sales Skill Dan Non Technical Sales Skill Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Dengan Kepercayaan Konsumen
3.	Gina Aisiyah, 2016	Pengaruh Technical Skill Dan Kompensasi Non Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pabrik Sepatu Garsel Cibaduyu Di	Technical Skill (X1) Kompensasi Non Finansial (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Antara Technical Skill Dan Kompensasi Non Finansial Terhadap Kinerja Karyawan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Bandung		
4.	Sopan Adrianto, 2011	Pengaruh Keterampilan Teknis, Keterampilan Sosial, Keterampilan Konseptual, Dan Keterampilan Manajerial, Terhadap Kinerja Kepala Sekolah Dasar Negeri Di Wilayah Jakarta Pusat	Keterampilan Teknis (X1) Keterampilan Sosial (X2) Keterampilan Konseptual (X3) Keterampilan Manajerial (X4) Kinerja Kepala Sekolah (Y)	Terdapat Pengaruh Langsung Antara Keterampilan Teknis, Keterampilan Sosial, Keterampilan Konseptual, Dan Keterampilan Manajerial, Terhadap Kinerja Kepala Sekolah
5.	Saharudin, 2012	Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Walikota Pekanbaru	Kompensasi (X) Kinerja Pegawai (Y)	Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Antara Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau J Sistematika Penulisan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Hipotesis, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM TOKO TIME SQUARE

Gambaran umum toko Time Square Mall Pekanbaru meliputi: Sejarah singkat berdirinya toko time square, Visi dan Misi, Struktur organisasi toko time square

BAB III : TINJAUAN TEOROTIS

Pada bab ini penulis akan memaparkan tentang pengertian *technical skill*, kinerja tenaga penjualan dan indikator yang mempengaruhi *technical skill* dan kinerja tenaga penjualan

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang Pengaruh *Technical Skill* Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan *Hand Phone* di Toko Time Square Mall Pekanbaru Menurut Ekonomi Syariah.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM TOKO TIME SQUARE

A. Sejarah Singkat Toko Time Square

Toko Time Square yang berada di Mall Pekanbaru di dirikan pada tahun 2006, nama time square terinspirasi dari sebuah toko jam yang ada di Negara Singapura, yang mana toko jam tersebut bernama time square dan pada saat itu toko tersebut mempunyai banyak konsumen dan pelanggan, sehingga timbul pemikiran ingin memberi nama toko time square juga pada toko *handphone* tersebut, dengan keinginan ingin mempunyai banyak konsumen dan pelanggan seperti pada toko jam time square yang ada di Negara Singapura. Pada awal mula berdiri toko time square yang ada di Mall Pekanbaru hanya memiliki tiga karyawan, namun seiring berjalannya waktu toko tersebut berkembang sehingga mampu membuka dua cabang toko yang berada di Mall Pekanbaru, namun toko tersebut mengalami kemunduran dari tahun ke tahun, dikarenakan mulai berkurang nya konsumen dan pelanggan pada toko tersebut, sehingga mereka mulai menutup satu cabang toko dan kemudian menutup semua cabang toko, dan yang tersisa hanya satu toko pada saat sekarang ini yang berada di lantai II, blok E3-01-05 Mall Pekanbaru, yang mana toko tersebut memiliki 13 orang karyawan, yang mempunyai tugas dan bidang masing-masing seperti: bidang pembukuan, kasir, garansi, dan pemasaran.

Maksud dan tujuan pendirian usaha ini adalah untuk menjadikan teknologi komunikasi sebagai alat komunikasi *modern* dan menyediakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk yang terpercaya sehingga dapat mendapatkan laba maksimum, yakni suatu imbalan yang diperoleh oleh toko dari penyediaan produk bagi konsumen.

B. Visi dan Misi Toko Time Square

1. Visi

- a. Menjadi penyalur/ distributor *handphone* yang baik dengan mengedepankan kepuasan pelanggan
- b. Mengembangkan bisnis untuk menjadikan teknologi komunikasi sebagai alat komunikasi *modern*

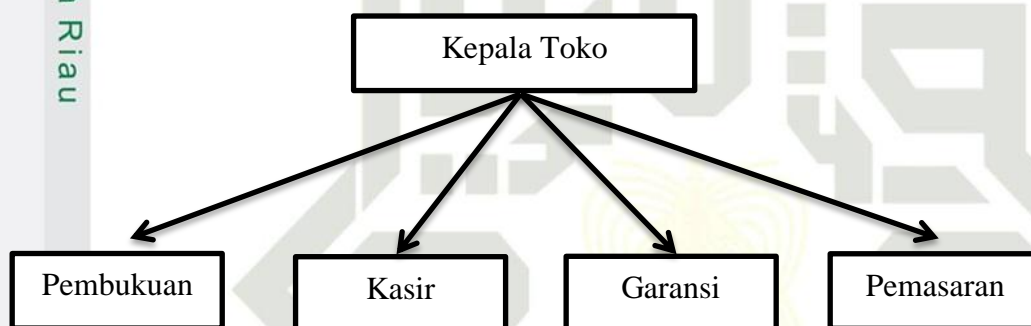
2. Misi

- a. Memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menyediakan produk yang berkualitas
- b. Menciptakan suasana kerja yang nyaman agar semua karyawan dapat bekerja dengan maksimal, dan memiliki kehidupan yang sejahtera
- c. Mengutamakan pelayanan yang baik sehingga dapat tercipta hubungan yang harmonis dengan konsumen
- d. Menjadi toko *handphone* terpercaya dan berkualitas²⁴

²⁴ Neneng Rosita, Kepala Toko Time Square, wawancara, Pekanbaru, 17 Desember 2019

Struktur Organisasi Toko Time Square

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan cara hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi.²⁵



Penjelasan Struktur:

1. Kepala toko

Tugas dan tanggung jawab kepala toko adalah memimpin semua karyawan dibawahnya sehingga dapat bekerja bersama-sama untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar mendatangkan keuntungan yang sebesar-besarnya.²⁶

²⁵ John Suprihanto, *Manajemen*, (Yogyakarta: Gadjah Madah University Press, 2014), h.116

²⁶ Mardiyanto, *Rahasia Sukses Bisnis Minimarket*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2007), h.31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pembukuan

Mempunyai tugas membuat catatan pembukuan harian, mingguan dan membuat laporan bulanan, melakukan tugas administrasi dan pembukuan keuangan.²⁷

3. Kasir

Karyawan ini bertugas untuk menerima pembayaran dari konsumen, mencetak struk, dan melakukan pekerjaan lain yang berkaitan.²⁸

4. Garansi

Memberikan jaminan (garansi) kepada setiap konsumen, memperlancar proses klaim *handphone*.

5. Pemasaran

Mempunyai tanggung jawab untuk melakukan penjualan, menyediakan produk yang berkualitas, dan menunjukkan pada tenaga penjualan kemana mereka harus melangkah dan mempersenjatai mereka agar bisa menjual.

²⁷ Singgih Wibowo, *Petunjuk Mendirikan Perusahaan Kecil*, (Jakarta: Niaga Swadaya, 2007), h.43

²⁸ Mardiyanto, *Op.Cit*, h.34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

A. *Technical skill*

1. Pengertian *Technical Skill*

Technical skill yaitu Pengetahuan yang dimiliki tenaga penjualan dalam rangka mendukung penjualannya, seperti pengetahuan mengenai *design* dan keistimewaan produk (menguasai *product knowledge*), pengetahuan tentang pemakaian dan fungsi produk, pengetahuan tentang teknis (*engineering skill*), dan prosedur yang diberlakukan oleh kebijakan perusahaan.²⁹

Pendapat senada dikemukakan oleh Sutono, *technical skill* berkaitan dengan keterampilan mengenai pengetahuan tentang produk, pengetahuan tentang konsumen dan pengetahuan tentang pesaing.³⁰

Sedangkan menurut Wahyudi *Technical Skill* (keterampilan teknis) adalah kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode-metode, prosedur, teknik dan akal yang diperlukan untuk melaksanakan tugas spesifik yang diperoleh lewat pengalaman, pendidikan dan pelatihan.³¹

Keahlian tenaga penjualan merupakan pengetahuan khusus yang terkait dengan hubungan bisnis yang dimiliki. Pengetahuan

²⁹ Ilma Amalia, dkk, *Loc.cit*

³⁰ Puji Lestari, *Loc.cit*

³¹ Yohanes Mote, dkk, *Managerial Skill Camat Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor*, (Bogor: Universitas Djuanda, 2019), h.125

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teknikal didefinisikan sebagai pengetahuan yang dimiliki tenaga penjualan dalam rangka mendukung penjualannya, seperti pengetahuan tentang kegunaan dan keunggulan produk (*produk knowledge*), pengetahuan tentang teknis dan prosedur dilapangan dan juga pengetahuan tentang nasabah. Tenaga penjual yang menguasai pengetahuan teknis meliputi pengetahuan produk dan fungsinya, pengetahuan prosedur dilapangan dan pengetahuan tentang produk *competitor* serta pengetahuan pasar dan industri. Pengetahuan produk merupakan sarana lain untuk mendukung keberhasilan seorang tenaga penjualan dalam menunaikan tugasnya. Sangat penting bagi seorang tenaga penjualan untuk mengetahui pengetahuan tentang atribut produk, ini merupakan keterampilan teknis yang harus dimiliki oleh seorang tenaga penjual.

Tenaga penjualan memerlukan pengetahuan mengenai prosedur agar bisa memberikan jalan keluar untuk membantu nasabahnya ketika melakukan klaim. Kemampuan/ keahlian teknis adalah bagain tujuan dari implementasi berbagai strategi penjualan yang dilakukan antara perusahaan terhadap tenaga penjualan secara berkesinambungan untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Pandangan lainnya mengenai kemampuan teknis penjualan adalah kemampuan mengidentifikasi siapa pelanggan yang harus dikunjungi, bagaimana frekuensi kunjungan dan dukungan apa saja yang diperlukan untuk mensukseskan penjualan dimana dipenuhinya faktor-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

faktor tersebut akan memberikan dampak pada keberhasilan pelaksanaan tugas. Tugas tenaga penjualan selalu berhubungan dengan pelanggan, karena itu pengetahuan dan kemampuan membuka jaringan kerja dengan pelanggan menjadi suatu strategi yang akan menghantar kesuksesan perusahaan.

Keahlian menjual yang baik harus didukung dengan pengetahuan teknik yang baik mengenai produk dan fungsi produk. Karena jawaban yang tidak maksimal dari tenaga penjualan akan menjadikan hilangnya kepercayaan nasabah. Nasabah akan mempunyai persepsi tertentu terhadap jawaban-jawaban yang memuaskan dari tenaga penjualan, sehingga pengetahuan teknis yang dikuasai seorang tenaga penjual akan menunjukkan seberapa besar keahlian menjual yang dimilikinya.³²

Berdasarkan Pendapat George R. Terry keterampilan teknis (*technical skill*) adalah keahlian dalam hal menggunakan sesuatu aktivitas spesifik yang meliputi proses, prosedur dan teknik. Keterampilan teknis memungkinkan orang yang bersangkutan melaksanakan mekanisme yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan khusus.³³ Keterampilan teknis juga dibutuhkan untuk menangani gangguan-gangguan dalam pekerjaan yang dapat disebabkan oleh kerusakan peralatan, kelemahan kualitas, kecelakaan, material yang

³² Faizal Alam Islami, *Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan, (studi pada tenaga kerja penjualan PT. Bumi Puter Wilayah Semarang)*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2012), h.27-29

³³ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*, (Makassar: Aksara Timur, 2015), Cet. 1, h.64-65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak cukup, dan masalah-masalah koordinasi. Menurut Schermerhorn, *Technical Skill* (kemampuan teknis) adalah kemampuan untuk mengaplikasikan pengetahuan dan pengalaman yang bersifat teknis atau spesialis.³⁴ Jika tenaga penjualan dapat kompeten dan memiliki *technical skill* yang bagus maka akan dapat meningkatkan jumlah penjualan dan dapat tercapainya target penjualan yang telah ditetapkan dalam suatu perusahaan.

Tenaga penjual harus memiliki kemampuan secara teknis mengenai barang atau jasa yang akan ditawarkan kepada pelanggan. Kemampuan secara teknis ini lebih dikenal dengan istilah *technical skill* yang merupakan keterampilan mengenai pengetahuan tentang produk, perkembangan produk, fitur produk dan spesifikasi produk serta bagaimana proses pengiriman produk kepada pelanggan. Tenaga penjual yang mempunyai keterampilan teknis yang lebih tinggi mengenai produk yang ditawarkan menampakkan kinerja pengetahuan teknis yang tinggi yang akan memampukan tenaga penjual untuk mencapai tujuan organisasi.³⁵

2. Penilaian *Technical Skill*

Penilaian atas *technical skill* merupakan penilaian terhadap keterampilan teknis yang dimiliki pegawai terkait dengan tugas-tugas hariannya. Pegawai yang sering melakukan kesalahan dengan akibat terlambatnya pelayanan yang akan diberi nilai kurang memuaskan.

³⁴ Dian Wijayanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), h.4

³⁵ Rendi Arafat, *Jurnal Pengaruh Dimensi *Slas Skill* Terhadap Kinerja Penjualan*, (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2013), h.112

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penilaian *technical skill* mencakup teknis pekerjaan sebagai berikut:

- a. Kemampuan merencanakan pekerjaannya sendiri
- b. Mengkombinasikan pekerjaan
- c. Melaksanakan prosedur kerja dengan objek tertentu
- d. Memperlihatkan hasil kerja atau *output* pekerjaan

Selain hal diatas, masih ada kemampuan dan potensi lain yang dinilai, seperti:

- a. Bagaimana bekerja sama dengan rekan kerja
- b. Bagaimana bekerja sama dengan seksi lain
- c. Bagaimana bekerja sama dengan para atasan
- d. Tingkat absensi, tinggi atau rendah
- e. Kemampuan, baik produksi ataupun pelayanan, dan hal-hal berkaitan dengan cara berkomunikasi dan pemakaian etika
- f. Sikap yang ditunjukkan setiap kali bekerja, misal ketegaran dan keberanian mengambil keputusan
- g. Kemauan untuk mengembangkan diri dan belajar³⁶

3. Indikator *Technical Skill*

Terdapat beberapa indikator dalam pengukuran *technical skill* sebagai berikut:

- a. Pengetahuan produk: pengetahuan mengenai spesifikasi, fungsi dan penggunaan produk,

³⁶ Bartono dan Ruffino, *Hotel Supervision*, (Yogyakarta: Andi, 2010), h.207

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pengetahuan pelanggan: pengetahuan mengenai apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen serta mampu memberikan solusi atau saran bagi konsumen
- c. Pengetahuan pesaing: pengetahuan mengenai produk dan layanan yang digunakan pesaing serta strategi yang ditetapkan oleh pesaing.

Sedangkan menurut Behrman dan Perreault, dalam Baldauf dan Cravens, indikator yang digunakan untuk mengukur *technical skill* adalah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan tentang industry dan *trand* pada umumnya: mengetahui perkembangan industri sekarang serta *trand* yang sedang terjadi berguna untuk lebih mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen
- b. Pengetahuan tentang konsumen: mengetahui selera dan kebutuhan konsumen, serta mampu memberikan saran atau solusi kepada konsumen
- c. Pengetahuan tentang pasar dan produk: mengetahui fungsi dan aplikasi dari produk serta perkembangan pasar sehingga mampu menyesuaikan dengan keadaan pasar yang sedang terjadi
- d. Pengetahuan tentang pelayanan dan kebijakan penjualan pesaing: mengetahui pelayanan yang cocok untuk masing-masing konsumen, karena masing-masing konsumen memiliki keinginan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berbeda. Serta menggunakan sistem pemasaran atau penjualan yang tidak memaksa.³⁷

4. *Technical Skill* Menurut Ekonomi Syariah

Keterampilan teknis (*technical skill*) pada umumnya merupakan bekal bagi menejer pada tingkat yang lebih rendah, keterampilan teknis ini merupakan kemampuan untuk menjalankan suatu pekerjaan tertentu, misalnya menjelaskan tentang *design* dan keistimewaan *handphone*, menjelaskan pemakaian dan fungsi *handphone*, dan keterampilan teknis yang lain. Allah berfirman dalam Q.S. Al-Insyirah (94) : 7-8

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٧﴾

Artinya: *maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain). Dan hanya kepada tuhanmulah hendaknya kamu berharap.*

Ajaran Islam menuntut umatnya untuk melakukan suatu hal itu haruslah efektif dan sungguh-sungguh dalam arti kata tidak setengah-setengah, apabila seseorang telah menyelesaikan pekerjaannya maka ia baru memfokuskan konsentrasinya kepada hal yang lain, karna Allah menyukai seseorang yang melakukan suatu pekerjaan dengan baik, terarah, dan jelas.

Keterampilan sangat penting dikuasai dalam pekerjaan, baik pekerja yang dapat membutuhkan tenaga ataupun fikiran. Keterampilan adalah seni dalam melakukan suatu pekerjaan, dengan

³⁷ Puji Lestari, *Op.cit*, h.22-23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

begitu aktivitas yang diemban akan terasa indah dan menyenangkan, serta tidak membosankan sehingga dapat mengantarkan seseorang kepada keberhasilan. Keterampilan itu dapat dimiliki setelah melalui pengalaman yang berulang-ulang, tekun serta cermat dalam waktu yang relatif lama sehingga sangat erat hubungannya dengan profesionalitas seseorang dalam melaksanakan tugas.

Dewasa ini, ilmu pengetahuan dengan berbagai rumpun, cabang dan rantingnya sudah berkembang sangat luas. Idealnya perkembangan ilmu pengetahuan tersebut memberi dampak positif bagi kehidupan manusia, yakni kehidupan yang makin *smart* (cerdas) dan *good* (baik) yang mampu membangun ilmu pengetahuan, kebudayaan dan peradaban, tidak hanya memiliki kecerdasan pancaindra, dan intelektual, tetapi juga kecerdasan sosial, emosional dan spiritual. Berbagai ilmu itu idealnya dapat membimbing manusia agar mampu berfikir positif, konstruktif, holistik serta dapat mereka gunakan guna memecahkan berbagai masalah dalam kehidupan. Dengan cara demikian ilmu pengetahuan dapat digunakan untuk mewujudkan rahmat tuhan dimuka bumi, mengingat semua ilmu itu pada hakikatnya dari tuhan.³⁸

Islam sangat memperhatikan, menghormati, dan menjunjung tinggi martabat ilmu dan orang yang memiliki ilmu, sebagaimana firman Allah SWT: QS. Al Mujaadilah (58) : 11

³⁸ Abuddin Nata, *Islam dan Ilmu Pengetahuan*, (Jakarta: Kencana, 2018), h.1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya: “Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majlis, Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: Berdirilah kamu, Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”.³⁹

Berdasarkan ayat diatas dapat dikemukakan bahwa dalam ajaran Islam pengertian ilmu bukan hanya didasarkan pada jumlah ilmu yang dipelajarinya, tetapi ilmu yang benar adalah ilmu yang dapat dirasakan manfaatnya oleh manusia pada umumnya, sebagaimana hal nya ilmu menyempurnakan hikmah bagi pemiliknya hingga menjadi suatu sikap dan sifat yang menyatu dalam dirinya, juga dalam perilakunya tanpa ada paksaan. Islam mendorong untuk melakukan *technical skill* terhadap para tenaga penjuala dengan tujuan untuk mengembangkan ilmu dan kemampuan teknis tenaga penjualan dalam menunaikan tanggung jawab pekerjaannya. Disamping itu ilmu dapat menjadi cahaya yang menerangi jalan dalam mencapai petunjuk dan kebaikan.

³⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an*, Op.cit, h.543

Firman Allah SWT: QS. Al Baqarah (2): 269

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ ۚ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا ۚ وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ ﴿٢٦٩﴾

Artinya: "Allah menganugerahkan Al-hikmah (kefahaman yang dalam tentang Al-Quran dan As-Sunnah) kepada siapa yang dikehendaki-Nya. dan barangsiapa yang dianugerahi hikmah, ia benar-benar Telah dianugerahi karunia yang banyak. dan Hanya orang-orang yang berakallah yang dapat mengambil pelajaran (dari firman Allah)."⁴⁰

Dalam pandangan Islam, tujuan utama bagi penuntut ilmu adalah mengambil manfaat ilmunya guna melayani dan menjadi rujukan bagi manusia dalam melaksanakan kebajikan. Bila tujuan tersebut tidak menjadi prioritas utama dalam diri pemilik ilmu, maka ia telah melakukan kesalahan.⁴¹

B. Kinerja Tenaga Penjualan

1. Pengertian Kinerja Tenaga Penjualan

Kata kinerja merupakan terjemahan dari bahasa inggris, yaitu dari kata *performance*. Kata *performance* berasal dari kata *to perform* yang berarti menampilkan atau melaksanakan. *Performance* berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja. Dalam kamus besar bahasa Indonesia kinerja adalah

⁴⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an, Op.cit*, h.54

⁴¹ Hasan Muhammad Asy, *Loc.cit*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, atau kemampuan kerja.⁴²

Kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Dengan kata lain, prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari *output* yang dihasilkan baik kuantitas maupun kualitasnya.

Menurut Moehariono, kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.⁴³

Sedangkan menurut Anwar Prabu Mangkunegara, kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas nya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁴⁴

Kinerja adalah perilaku dari tenaga penjual, dengan berbagai strategi sebagai bentuk tanggung jawab dari pekerjaannya. Strategi

⁴² Barnawi dan Mohammad Arifin, *Kinerja Guru Profesional*, (Jogjakarta: Ar-Ruz Media, 2012), Cet.1, h.11

⁴³ Erjati Abas, *Loc.cit*

⁴⁴ Rismawati dan Mattalata, *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*, (Makassar: Celebes Media Perkasa, 2018), h.1-2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang digunakan tenaga penjual menunjukkan perilaku tenaga penjualan dan besar hasil yang telah didapatkan dari usaha penjualannya. Aspek pengalaman dan keahlian tenaga penjual sebagai faktor pendorong dari kinerja penjualan, yang memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja penjualan. Keahlian dalam aktivitas/ kegiatan penjualan menjadi kebutuhan yang harus dimiliki seorang tenaga penjual, karena keahlian merupakan persoalan penting untuk menghadapi konsumen dan perusahaan.

Berdasarkan Pendapat Zhang, Baxter dan S. Gilynn, pengalaman seorang tenaga penjual dapat memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kemampuan menjual, yang nantinya kemampuan tenaga penjualan memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja penjualan. Tenaga penjual yang telah berpengalaman akan selalu memberikan pemahaman yang mendalam kepada pelanggan, dan pengalaman yang dimiliki tenaga penjual akan membuat mereka lebih mengerti atas strategi penjualan mana yang layak untuk diaplikasikan pada kegiatan penjualan.⁴⁵

Untuk memperoleh hasil penjualan, tenaga penjualan terlibat dalam berbagai macam pertanggung jawaban pekerjaan dalam bentuk aktivitas-aktivitas yang harus dilakukan. Aktivitas-aktivitas tenaga penjualan berkaitan dengan kinerja perilaku seperti memahami produk, membangun hubungan yang efektif, melakukan prestasi yang efektif

⁴⁵ Endhar Priyo Utomo, *Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sales Performance pada Perusahaan Media Periklanan: Studi Empirik pada Tenaga Penjual di RCTI*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2019), h.82-84

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan mempertahankan pelanggan, dapat mempertinggi kinerja hasil yang merupakan konsekuensi dari usaha dan keahlian yang dimiliki.⁴⁶

Fungsi tenaga penjualan adalah mewakili perusahaan untuk membawa pesan penting kepada calon pembeli mengenai manfaat barang dan jasa yang ditawarkan. Pesan penting tersebut adalah untuk membantu memecahkan masalah yang sedang dihadapi oleh calon pembeli. Orang hidup selalu dihadapkan dengan masalah dan selalu ingin mencari jalan keluar terbaik. Oleh karena itu, tenaga penjualan bertugas memastikan bahwa masalah atau persoalan yang dihadapi oleh calon pembeli dapat diselesaikan melalui barang dan jasa yang ditawarkan. Tenaga penjualan merupakan organ vital perusahaan yang memungkinkan seluruh strategi pemasaran dapat dijalankan dengan efektif. Fungsi dan tugas tenaga penjualan, berkaitan dengan medan pertempuran dalam konteks persaingan terbuka dan berhadapan langsung dengan produk dan jasa pesaing.⁴⁷

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

- a. Kemampuan mereka
- b. Motivasi
- c. Dukungan yang diterima

⁴⁶ Suhaji Tantri Widiastuti, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Kinerja Tenaga Penjualan (studi pada tenaga penjualan perusahaan farmasi di Semarang)*, (Semarang: STIE Widya Manggala Semarang, 2016), h.159

⁴⁷ Sugiyanto, *Prof.Sales, Kiat Sukses Manjadi Tenaga Penjualan Perbankan*, (Raih Asa Sukses, Jakarta, 2012), Cet.1, h.13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan
- e. Hubungan mereka dengan perusahaan

Sementara itu, menurut Mangkunegara menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

- a. Faktor kemampuan, secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya
- b. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

Menurut Gibson, ada tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja:

- a. Faktor individu: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang
- b. Faktor psikologis: persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Faktor perusahaan: struktur perusahaan, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*)⁴⁸

3. Indikator Kinerja

a. Target

Target merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan.

Menurut bahasa target (*goal*) dapat diartikan sebagai hasil pasti yang ingin dicapai seseorang atau organisasi dengan melakukan sesuatu, seringkali terkait dengan kuantitas misalnya jumlah uang, orang dan lain-lain.⁴⁹

b. Kualitas kerja

Kualitas adalah elemen penting, karena kualitas yang dihasilkan menjadi kekuatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kualitas adalah ukuran seberapa dekat suatu barang atau jasa sesuai dengan standar tertentu. Standar mungkin berkaitan dengan waktu, bahan, kinerja, keandalan atau karakteristik (objektif dan dapat diukur) yang dapat dikuantifikasikan.⁵⁰

c. Waktu

⁴⁸ Rismawati dan Mattalata, *Op.cit*, h.3-4

⁴⁹ David Firna Setiawan, *Prosedur Evaluasi dalam Pembelajaran*, (Yogyakarta: Deepublish 2018), h.39

⁵⁰ Marimin, *Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*, (Bogor: Grasindo, 2004), h.31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penyelesaian tepat waktu membuat kepastian distribusi dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia waktu atau masa adalah seluruh rangkaian saat ketika proses, perbuatan, atau keadaan berbeda atau berlangsung.⁵¹

d. Taat asas

Tidak saja memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia taat asas adalah taat pada aturan atau asas. Arti lainnya dari taat asas adalah tidak berubah dari ketentuan yang sudah ditetapkan, konsisten.⁵²

4. Penilaian Kinerja

Untuk mengetahui hasil kerja karyawan, atasan dalam organisasi tersebut perlu melakukan penilaian kinerja (evaluasi kinerja). Menurut Bateman dan Snell bahwa penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah penilaian dari kinerja jabatan seorang karyawan. Ini merupakan salah satu tanggung jawab paling penting dimiliki seorang atasan. Jika penilaian kinerja dilakukan dengan baik, hal tersebut dapat membantu para karyawan memperbaiki kinerja, gaji,

⁵¹ Wikipedia, artikel diakses pada 22 Desember 2019 dari <https://id.m.wikipedia.org/wiki/waktu>

⁵² Moch Rizky Prasetya Kurnidi, artikel diakses pada 22 Desember 2019 dari <https://tektur.id/arti-taat-asas/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan kemungkinan promosinya, dan meningkatkan keefektifan karyawan dan organisasi. Sebaliknya jika dilakukan dengan buruk, maka akan dapat memberikan dampak yang negatif, menimbulkan ketidakpuasan, mengurangi motivasi, mengurangi kinerja dan bahkan memaparkan organisasi pada tindakan hukum.

Menurut Dharma, evaluasi kinerja merupakan sistem formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara periodik yang ditentukan oleh organisasi. Williams berpendapat, *performance appraisal is the process of assessing how well employees are doing their jobs*. (penilaian kinerja adalah proses menilai seberapa baik karyawan yang melakukan pekerjaan mereka).

Menurut Cascio, secara umum tujuan penilaian kinerja adalah:

- a. Untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan dengan membantu mereka menyadari dan menggunakan potensi mereka secara penuh dalam melaksanakan misi perusahaan
- b. Untuk memberikan informasi kepada karyawan dan manajer untuk digunakan dalam pembuatan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan⁵³

Achmad S. Ruky memberikan gambaran tentang faktor-faktor penilaian kinerja yang berorientasi pada individu yaitu:

- a. Pengabdian
- b. Kejujuran

⁵³ Hussein Fattah, *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*, (Yogyakarta: Elmatara, 2017), h.11-12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Kesetiaan
- d. Prakarsa
- e. Kemauan bekerja
- f. Kerja sama
- g. Prestasi kerja
- h. Pengembangan
- i. Tanggung jawab dan;
- j. Disiplin kerja⁵⁴

5. Kinerja Tenaga Penjualan Menurut Ekonomi Syariah

Islam mendorong umatnya untuk bekerja dan memproduksi, bahkan menjadikannya sebagai sebuah kewajiban terhadap orang-orang yang mampu, lebih dari itu Allah akan memberikan balasan yang setimpal yang sesuai dengan amal/ kerja, sesuai dengan firman Allah Swt.⁵⁵ QS. An Nahl (16) : 97 yang berbunyi:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أَتَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ
حَيٰوةً طَيِّبَةً ۖ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ



⁵⁴ Erjati Abas, *Op.cit*, h.22

⁵⁵ Nurul Huda, *Ekonomi Makro Islam: Pendekatan Teoritis*, (Jakarta: Kencana, 2018), Cet. ke-6, Ed. 1, h.227

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: *“Barang siapa yang mengerjakan amal shaleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”*⁵⁶

Dari ayat diatas dapat dipahami bahwa setiap orang yang mengerjakan perbuatan yang baik maka akan dibalas oleh Allah dengan kehidupan yang baik dan pahala yang lebih baik pula dari perbuatan apa yang telah dikerjakan. Maka hendak setiap umat mengerjakan pekerjaan yang baik.

Islam tidak membatasi suatu pekerjaan secara khusus kepada seseorang. Kecuali demi pertimbangan kemaslahatan masyarakat. Islam tidak akan menutup peluang kerja bagi seseorang kecuali pekerjaan itu akan merusak dirinya atau masyarakat secara fisik ataupun mental. Setiap pekerjaan yang merusak diharamkan oleh Allah.

Islam menghendaki setiap individu hidup ditengah masyarakat secara layak sebagai manusia, setidaknya dapat memenuhi kebutuhan pokok berupa sandang, memperoleh pekerjaan sesuai dengan keahliannya, atau membina rumah tangga dengan bekal yang cukup. Untuk mewujudkan itu, Islam mengajarkan setiap orang untuk bekerja dan berusaha. Menyebar dimuka bumi untuk memakmurkannya, dan memanfaatkan rezeki. Firman Allah Swt: Q.S. Al-Jumu'ah (62) : 10

⁵⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an, Op.cit*, h.278

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ
وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: “Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.”⁵⁷

Ayat diatas menjelaskan bahwa umat Islam yang telah selesai shalat diperintahkan Allah untuk berusaha atau bekerja agar memperoleh karunia-Nya, seperti: ilmu pengetahuan, harta benda, kesehatan dan lain-lain. Dimanapun dan kapanpun kaum muslimin berada serta apa pun yang mereka kerjakan, dan kaum muslimin dituntut oleh agama Islam agar selalu mengingat Allah.

Firman Allah Swt: Q.S.At-Taubah (9) : 105

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: “Dan Katakanlah: Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”⁵⁸

Ayat diatas menunjukan bahwa manusia diharuskan untuk bekerja sesuai kehendak hati dengan memperhatikan manfaat pekerjaan yang dilakukannya, serta untuk meraih kebahagiaan di dunia dan di

⁵⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an, Ibid*, h.554

⁵⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an, Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akhirat. Allah dan Rasul-Nya akan melihat segala sesuatu yang dikerjakan manusia. Para mukminin akan menjadi saksi dari pekerjaan masing-masing kelak diakhirat, dan semua manusia akan dimintai pertanggung jawabannya di akhirat kelak, sesuai dengan apa yang dikerjakannya di dunia.⁵⁹

Apabila dalam melayani konsumen haruslah melayaninya dengan baik yaitu sopan, ramah, lemah lembut dan tidak boleh ada unsur pemaksaan, agar dapat memuaskan hati konsumen sesuai dengan ayat dibawah: Q.S. Ali Imran (3) : 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
 مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا
 عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”⁶⁰

Untuk menghasilkan produk pekerjaan yang bermutu, maka Islam memandang kerja yang dilakukan adalah kerja yang profesional,

⁵⁹ Sulaeman Jajuli, *Ekonomi dalam Al-Qur'an*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), Cet. 1 Ed. 1, 206-217

⁶⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an, Op.cit*, h.71

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu kerja yang didukung ilmu pengetahuan, keahlian, pengalaman, kesungguhan dan seterusnya.⁶¹

C. Hubungan *Technical Skill* Dengan Kinerja Tenaga Penjualan

Tenaga penjualan yang mempunyai keterampilan teknis yang lebih tinggi mengenai produk yang ditawarkan menampakkan kinerja pengetahuan teknis yang tinggi yang akan memungkinkan tenaga penjualan untuk mencapai tujuan organisasi. Pengetahuan produk yang dimiliki tenaga penjualan dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen, karena semakin bagus pengetahuan produk tenaga penjualan maka konsumen akan merasa lebih percaya. Disamping itu, pengetahuan tentang konsumen yang bagus akan membuat konsumen merasa diperhatikan dan berharga sehingga mereka akan semakin percaya dan secara otomatis dapat meningkatkan kinerja tenaga penjualan.⁶²

Menurut Kohli, *et al*, tanpa adanya keterampilan dan kemampuan tenaga penjualan memanajemeni dirinya (*self management*) untuk melakukan kegiatan penjualan dengan baik, dapat dipastikan bahwa seseorang tidak akan mencapai sebuah tingkat kinerja penjualan yang efektif. Sedangkan menurut Shapiro dan Weitz, pada dasarnya kinerja penjualan adalah konsekuensi dari dijalankannya sebuah peran strategic tertentu oleh tenaga penjualan dengan sikap, perilaku dan budaya kerja

⁶¹ Supiana, *Op.cit*, h.64-65

⁶² Puji Lestari, *Loc.cit*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tertentu misalnya kecerdasan kerja dan atau keagresifan tenaga penjualan dalam mendekati, merayu dan melayani dengan baik pelanggannya.⁶³

Berdasarkan Pendapat Rentz *et al*, Keterampilan menjual seorang tenaga penjualan dapat dipelajari pada saat melakukan tugas atau pekerjaan yang penting. Keterampilan menjual merupakan salah satu hal yang penting untuk meningkatkan kinerja tenaga penjualan. Kemampuan menjual merupakan hal yang utama mengenai bagaimana cara meyakinkan pelanggan dan mengetahui tentang hal-hal tertentu, dimana tenaga penjual yang memiliki kemampuan menjual harus memahami dan menguasai pengetahuan yang mahir.⁶⁴

⁶³ Dewi Komala Sari, *Smart Working Orientation dan Customer Orientation; Implikasinya Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Multi Level Marketing*, (Sidoarjo: Universitas Muhammadiyah, 2016), h.51

⁶⁴ Suhaji Tantri Widiastuti, *Op.cit*, h.165

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *technical skill* terhadap kinerja tenaga penjualan *handphone* di Toko Time Square Mall Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi linear sederhana $Y = 5,120 + 1,140X$ dan hasil Uji t $t_{hitung} (2,907) > t_{tabel} (2,160)$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan sumbangan pengaruh sebesar 43,4% dan koefisien korelasi R sebesar 0,659 yang artinya korelasi antara variabel independen (*technical skill*) dengan variabel dependen (kinerja tenaga penjualan) memiliki hubungan yang kuat.
2. Menurut ekonomi syariah mengenai pengaruh *technical skill* terhadap kinerja tenaga penjualan *handphone* di Toko Time Square Mall Pekanbaru telah sesuai dengan syariat Islam, yang mana tenaga penjualan dapat menjelaskan tentang spesifikasi, fungsi dan keistimewaan *handphone* sesuai dengan *technical skill* yang dimiliki, mereka menyampaikan informasi dengan sikap yang baik dan ramah kepada konsumen. Begitu pula dengan kinerja tenaga penjualan, mereka bekerja secara profesional, penuh semangat dan memiliki niat untuk mencapai target penjualan yang telah ditentukan.



B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka penulis menyampaikan saran yang kiranya dapat dilakukan dan dapat memberikan manfaat bagi kemajuan toko yaitu:

1. Dengan diketahuinya *technical skill* berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan *handphone* di Toko Time Square Mall Pekanbaru, maka dengan demikian variabel *technical skill* tersebut dapat lebih ditingkatkan dari segi penguasaan pengetahuan tentang *handphone*, hubungan dengan konsumen dan pelayanan yang baik.
2. Dengan diketahuinya tinjauan ekonomi syariah mengenai variabel *technical skill* terhadap kinerja tenaga penjualan *handphone* di Toko Time Square Mall Pekanbaru, agar dapat lebih meningkatkan kualitas pengetahuan dan keterampilan yang ada dan menjalankan aktivitas bermuamalah sesuai dengan Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuddin Nata. *Islam dan Ilmu Pengetahuan*. (Jakarta: Kencana, 2018)
- All Riau Info, "Riaume.com" artikel di akses pada 17 Oktober 2019 dari <https://www.riaume.com/mall-di-pekanbaru-riau-indonesia.html>
- Barnawi dan Mohammad Arifin. *Kinerja Guru Profesional*. (Jogjakarta: Ar-Ruz Media. 2012)
- Bartomo dan Ruffino. *Hotel Supervision*. (Yogyakarta: Andi. 2010)
- Darmanto. Dkk. *Bauran Orientasi Strategi dan Kinerja Organisasi*. (Yogyakarta: Deepublish. 2015)
- David Firna Setiawan. *Prosedur Evaluasi dalam Pembelajaran*. (Yogyakarta: Deepublish. 2018)
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an*. (Jawa Barat: CV Penerbit Diponegoro. 2007)
- Dewi Komala Sari. *Smart Working Orientation dan Customer Orientation; Implikasinya Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Multi Level Marketing*. (Sidoarjo: Universitas Muhammadiyah. 2016)
- Dian Wijayanto. *Pengantar Manajemen*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2012)
- Djamar Satori dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta. 2014)
- Endang Priyo Utomo. *Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sales Performance pada Perusahaan Media Periklanan: Studi Empirik pada Tenaga Penjual di RCTI*. (Semarang: Universitas Diponegoro. 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Erjati Abas. *Magnet Kepemimpinan Kepala Madrasah Terhadap Kinerja Guru*. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2017)
- Faizal Alam Islami. *Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan, (studi pada tenaga kerja penjualan PT. Bumi Puter Wilayah Semarang)*. (Semarang: Universitas Diponegoro. 2012)
- Hasan Muhammad Asy. *Manhaj Ilmiah Islam*. (Jakarta: Gema Insani Press. 1994)
- Hilal Mahmud. *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*. (Makassar: Aksara Timur. 2015)
- Hussein Fattah. *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. (Yogyakarta: Elmatara. 2017)
- Husein Umar *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. (Jakarta: PT.Raja Grafindo. 2009)
- Ilma Amalia. dkk. *“Pengaruh Interpersonal Skill, Salesmanship Skill, Technical Skill, dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Pada PT United Tractors TBK”Admisi dan BisniS* (Semarang: Politeknik Negeri Semarang. 2018)
- Jamauddin Iskandar. *“Keterampilan Manajerial Kepala Sekolah”Jurnal Idaarah*. (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. 2017)
- John Suprihanto. *Manajemen*. (Yogyakarta: Gadjah Madah University Press. 2014)
- Jonathan Sarwono. *Pintar Menulis Karya Ilmiah-Kunci sukses Dalam Menulis Ilmiah*. (Yogyakarta: Andi Offset. 2010)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kamaruddin. *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Pekanbaru: Suska Press. 2012)

Kresna, “Konsultasi Skripsi” artikel diakses pada 16 Oktober 2019 dari <https://konsultasiskripsi.com/2017/01/03/pengertian-kinerja-tenaga-penjualan/>

Mardiyanto. *Rahasia Sukses Bisnis Minimarket*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2007)

Marimin. *Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*. (Bogor: Grasindo. 2004)

Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2008)

M. Iqbal Hasan. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2002)

Moch Rizky Prasetya Kurnidi, artikel diakses pada 22 Desember 2019 dari <https://lektur.id/arti-taat-asas/>

Nur Huda. *Ekonomi Makro Islam: Pendekatan Teoritis*. (Jakarta: Kencana. 2018)

Philip Kotler dan Gary Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga. 2008)

Puji Lestari. *Pengaruh Technical Sales Skill, dan Non Technical Sales Skill, Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. (Semarang: Universitas Negeri Semarang. 2015)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kendi, Arafat. *Jurnal Pengaruh Dimensi Slaes Skill Terhadap Kinerja Penjualan*. (Semarang: Universitas Negeri Semarang. 2013)

Kismawati dan Mattalata, *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*, (Makassar: Celebes Media Perkasa, 2018)

Haifuddin Azwar. *Metodologi Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2011)

Singih Wibowo. *Petunjuk Mendirikan Perusahaan Kecil*. (Jakarta: Niaga Swadaya. 2007)

Sugiyanto. *Prof.Sales. Kiat Sukses Manjadi Tenaga Penjualan Perbankan*. (Raih Asa Sukses: Jakarta. 2012)

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitati. Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2019)

Suhaji Tantri Widiastuti. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Kinerja Tenaga Penjualan (studi pada tenaga penjualan perusahaan farmasi di Semarang)*. (Semarang: STIE WIdya Manggala Semarang. 2016)

Sulaiman Jajuli. *Ekonomi dalam Al-Qur'an*. (Yogyakarta: Deepublish. 2018)

Suliyanto. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. (Yogyakarta: Andi Offset. 2011)

Supiana. *Metodologi Studi Islam*. (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya. 2017)

Syofian Siregar. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2014)



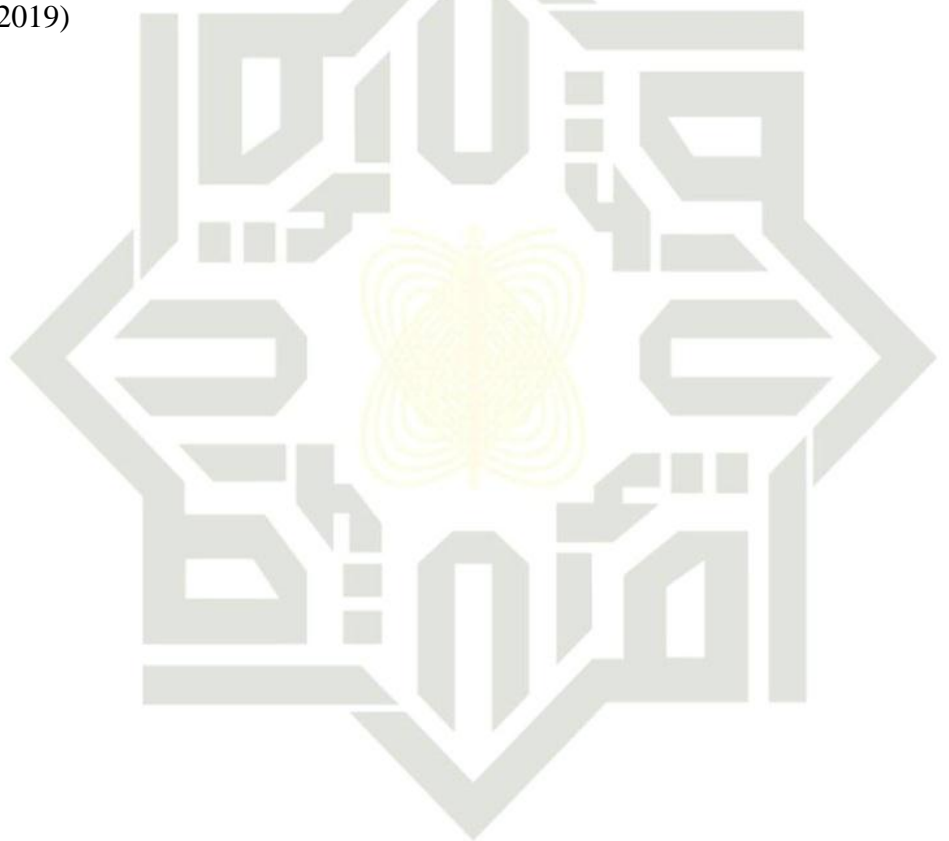
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif (sebuah pengantar)*. (Bandung: Alfabeta. 2014)

Wikipedia, artikel diakses pada 22 Desember 2019 dari <https://id.m.wikipedia.org/wiki/waktu>

Yohanes Mote. Dkk. *Managerial Skill Camat Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor*. (Bogor: Universitas Djuanda. 2019)



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH *TECHNICAL SKILL* TERHADAP KINERJA TENAGA
PENJUALAN *HANDPHONE* DI TOKO TIME SQUARE MALL
PEKANBARU MENURUT EKONOMI SYARIAH**

Melalui angket ini, peneliti mohon bantuan bapak/ibu untuk mengisi angket penelitian ini dengan pengetahuan dan pengalaman jawaban bapak/ibu berikan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan mempengaruhi kerja dan aktivitas bapak/ibu, karena angket ini semata-mata untuk kepentingan peneliti Fakultas Syariah Dan Hukum Jurusan Ekonomi Syariah UIN Suska Riau dalam rangka penyusunan skripsi. Dan saya berharap bapak/ibu mengisi angket ini sesuai dengan hati nurani bapak/ibu. Atas bantuan bapak/ibu dalam pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

Identitas Responden

Mohon isi dan berikan tanda ceklis (✓) pada jawaban yang anda pilih.

Nama :

Jenis Kelamin

Perempuan : ☐

Laki-laki : ☐

Umur : ☐ Tahun

Masa kerja : ☐ Bulan/ Tahun

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

A Technical Skill/ Keterampilan Teknis

Petunjuk :

Berilah tanda ceklis (✓) pada kolom berikut sesuai dengan kenyataan yang terjadi

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya dapat menjelaskan tentang <i>design</i> dan keistimewaan <i>handphone</i>					
2	Saya dapat menjelaskan tentang cara pemakaian dan fungsi <i>handphone</i>					
3	Saya dapat menjelaskan tentang kelebihan dan kelemahan <i>handphone</i>					
4	Saya mengetahui <i>trand</i> yang diminati oleh konsumen					
5	Saya mengetahui selera yang di inginkan oleh konsumen					
6	Saya mampu memberikan saran dalam memecahkan permasalahan konsumen					
7	Saya mengetahui kelebihan dan kelemahan pesaing					
8	Saya mengetahui strategi pesaing					
9	Saya mengetahui tingkat kemampuan dan keterampilan pesaing					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Kinerja Tenaga Penjualan

Petunjuk :

Berilah tanda ceklis (✓) pada kolom berikut sesuai dengan kenyataan yang terjadi

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya bekerja untuk mencapai target penjualan yang telah ditentukan					
2	Saya telah memaksimalkan usaha dalam mencapai target penjualan					
3	Membuat strategi baru jika target penjualan tidak tercapai					
4	Saya memaksimalkan keterampilan dan kualitas kerja					
5	Saya berusaha mencapai kualitas kerja yang efektif dan efisien					
6	Saya bekerja dengan hati-hati					
7	Saya tepat waktu dalam memulai pekerjaan					
8	Saya tergesa-gesa dalam menyelesaikan pekerjaan					
9	Saya tepat waktu dalam mengakhiri pekerjaan					
10	Saya telah menjalankan tugas dan kewajiban sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan					
11	Adanya komitmen yang baik dalam menjalankan pekerjaan					
12	Saya menjalankan tugas dan kewajiban sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan					

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Frequencies

Statistics

		Technical Skill	Kinerja Tenaga Penjualan
N	Valid	13	13
	Missing	0	0
Mean		35.3846	45.4615
Median		35.0000	47.0000
Mode		35.00 ^a	53.00
Std. Deviation		4.53759	7.84873
Variance		20.590	61.603
Range		14.00	27.00
Minimum		27.00	26.00
Maximum		41.00	53.00
Sum		460.00	591.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Correlations

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Total
P1 Pearson Correlation	1	.407	.538	.300	.748**	.290	.313	.312	.192	.677*
Sig. (2-tailed)		.168	.058	.319	.003	.336	.297	.300	.529	.011
N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P2 Pearson Correlation	.407	1	.230	.500	.324	.723**	.259	.228	.078	.634*
Sig. (2-tailed)	.168		.450	.082	.281	.005	.393	.454	.799	.020
N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P3 Pearson Correlation	.538	.230	1	.558*	.456	.119	.583*	.041	.213	.619*
Sig. (2-tailed)	.058	.450		.048	.118	.699	.037	.893	.486	.024
N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P4 Pearson Correlation	.300	.500	.558*	1	.392	.223	.260	.267	.183	.625*
Sig. (2-tailed)	.319	.082	.048		.185	.464	.391	.377	.550	.022
N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P5 Pearson Correlation	.748**	.324	.456	.392	1	.306	.316	.248	.337	.693**
Sig. (2-tailed)	.003	.281	.118	.185		.309	.293	.414	.260	.009
N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P6 Pearson Correlation	.290	.723**	.119	.223	.306	1	.233	.339	.375	.631*

	Sig. (2-tailed)	.336	.005	.699	.464	.309		.444	.257	.206	.021
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P7	Pearson Correlation	.313	.259	.583*	.260	.316	.233	1	.414	.322	.647*
	Sig. (2-tailed)	.297	.393	.037	.391	.293	.444		.160	.284	.017
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P8	Pearson Correlation	.312	.228	.041	.267	.248	.339	.414	1	.729**	.649*
	Sig. (2-tailed)	.300	.454	.893	.377	.414	.257	.160		.005	.016
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P9	Pearson Correlation	.192	.078	.213	.183	.337	.375	.322	.729**	1	.621*
	Sig. (2-tailed)	.529	.799	.486	.550	.260	.206	.284	.005		.023
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Total	Pearson Correlation	.677*	.634*	.619*	.625*	.693**	.631*	.647*	.649*	.621*	1
	Sig. (2-tailed)	.011	.020	.024	.022	.009	.021	.017	.016	.023	
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Total
P1	Pearson Correlation	1	.381	.309	.566 [*]	.650 [*]	.726 ^{**}	.381	.512	.357	.623 [*]	.537	.641 [*]	.728 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.199	.305	.044	.016	.005	.199	.073	.231	.023	.058	.018	.005
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P2	Pearson Correlation	.381	1	.381	.438	.298	.451	.606 [*]	.636 [*]	.819 ^{**}	.589 [*]	.719 ^{**}	.571 [*]	.723 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.199		.199	.134	.323	.122	.028	.019	.001	.034	.006	.042	.005
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P3	Pearson Correlation	.309	.381	1	.437	.650 [*]	.529	.546	.602 [*]	.483	.511	.707 ^{**}	.500	.714 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.305	.199		.136	.016	.063	.054	.029	.095	.075	.007	.082	.006
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P4	Pearson Correlation	.566 [*]	.438	.437	1	.507	.579 [*]	.592 [*]	.769 ^{**}	.712 ^{**}	.444	.623 [*]	.558 [*]	.783 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.044	.134	.136		.077	.038	.033	.002	.006	.128	.023	.048	.002
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P5	Pearson Correlation	.650 [*]	.298	.650 [*]	.507	1	.716 ^{**}	.160	.591 [*]	.518	.638 [*]	.581 [*]	.328	.740 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.016	.323	.016	.077		.006	.603	.033	.070	.019	.037	.274	.004
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P6	Pearson Correlation	.726 ^{**}	.451	.529	.579 [*]	.716 ^{**}	1	.569 [*]	.714 ^{**}	.543	.658 [*]	.717 ^{**}	.425	.840 ^{**}

	Sig. (2-tailed)	.005	.122	.063	.038	.006		.043	.006	.055	.014	.006	.148	.000
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P7	Pearson Correlation	.381	.606*	.546	.592*	.160	.569*	1	.636*	.519	.455	.719**	.571*	.707**
	Sig. (2-tailed)	.199	.028	.054	.033	.603	.043		.019	.069	.119	.006	.042	.007
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P8	Pearson Correlation	.512	.636*	.602*	.769**	.591*	.714**	.636*	1	.779**	.558*	.716**	.516	.878**
	Sig. (2-tailed)	.073	.019	.029	.002	.033	.006	.019		.002	.048	.006	.071	.000
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P9	Pearson Correlation	.357	.819**	.483	.712**	.518	.543	.519	.779**	1	.542	.809**	.425	.805**
	Sig. (2-tailed)	.231	.001	.095	.006	.070	.055	.069	.002		.056	.001	.148	.001
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P10	Pearson Correlation	.623*	.589*	.511	.444	.638*	.658*	.455	.558*	.542	1	.512	.451	.763**
	Sig. (2-tailed)	.023	.034	.075	.128	.019	.014	.119	.048	.056		.074	.122	.002
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P11	Pearson Correlation	.537	.719**	.707**	.623*	.581*	.717**	.719**	.716**	.809**	.512	1	.643*	.878**
	Sig. (2-tailed)	.058	.006	.007	.023	.037	.006	.006	.006	.001	.074		.018	.000
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
P12	Pearson Correlation	.641*	.571*	.500	.558*	.328	.425	.571*	.516	.425	.451	.643*	1	.692**
	Sig. (2-tailed)	.018	.042	.082	.048	.274	.148	.042	.071	.148	.122	.018		.009

	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Total	Pearson Correlation	.728**	.723**	.714**	.783**	.740**	.840**	.707**	.878**	.805**	.763**	.878**	.692**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.005	.006	.002	.004	.000	.007	.000	.001	.002	.000	.009	
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



UIN SUSKA RIAU



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	13	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	13	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	9

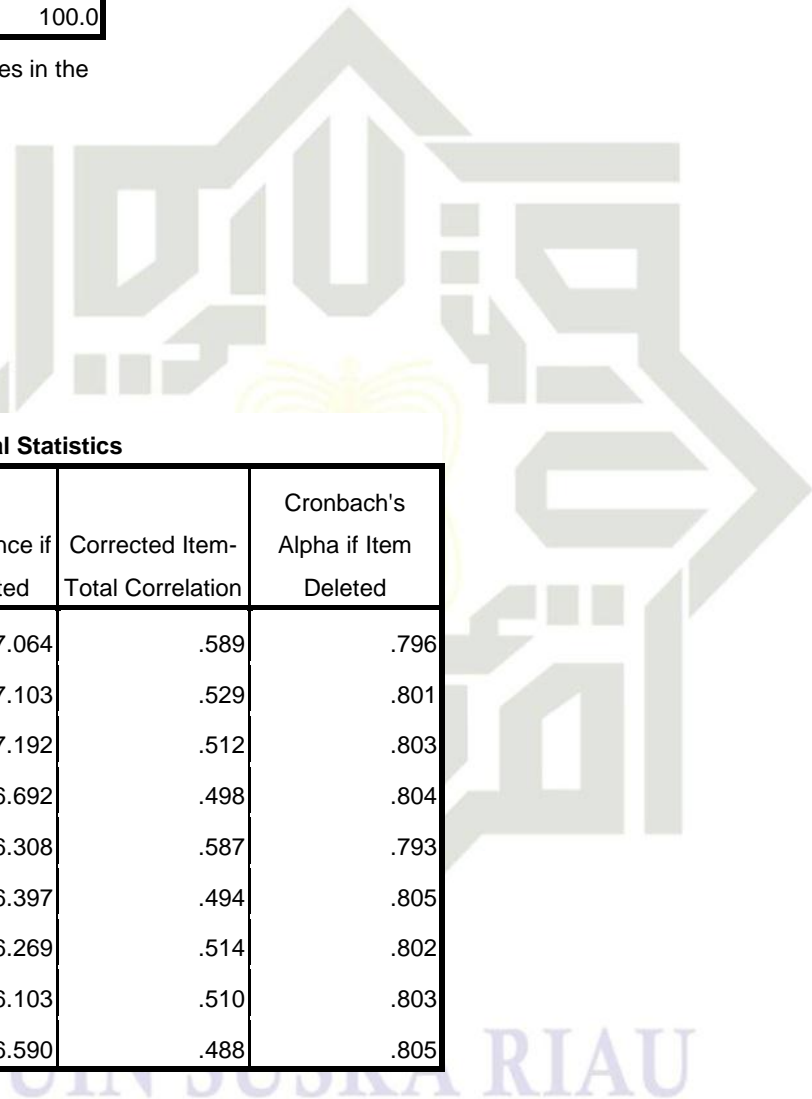
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	31.3077	17.064	.589	.796
P2	31.5385	17.103	.529	.801
P3	31.2308	17.192	.512	.803
P4	31.2308	16.692	.498	.804
P5	31.8462	16.308	.587	.793
P6	31.3077	16.397	.494	.805
P7	31.4615	16.269	.514	.802
P8	31.5385	16.103	.510	.803
P9	31.6154	16.590	.488	.805

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

san kritik atau tinjauan suatu masalah.

ity of Sultan Syarif Kasim Riau





Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	13	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	13	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	41.0000	53.333	.676	.930
P2	41.8462	54.641	.680	.931
P3	42.0000	53.500	.660	.931
P4	41.6923	52.064	.737	.928
P5	41.2308	51.692	.679	.930
P6	41.6923	48.397	.791	.926
P7	41.8462	54.808	.662	.931
P8	42.0769	46.577	.835	.925
P9	41.7692	51.526	.762	.927
P10	41.3846	51.090	.704	.929
P11	42.1538	53.308	.858	.926
P12	41.3846	53.923	.637	.932

2. Dianggap mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

an kritik atau tinjauan suatu masalah.



Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.659 ^a	.434	.383	6.16496	2.319

a. Predictors: (Constant), Technical Skill

b. Dependent Variable: Kinerja Tenaga Penjualan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.120	13.983		.366	.721
	Technical Skill	1.140	.392	.659	2.907	.014

a. Dependent Variable: Kinerja Tenaga Penjualan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.659 ^a	.434	.383	6.16496

a. Predictors: (Constant), Technical Skill

b. Dependent Variable: Kinerja Tenaga Penjualan

Outputkan sumber:

Penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Tabulasi Data

Pengaruh *Technical Skill* Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan *Handphone* di Toko Time Square Mall Pekanbaru Menurut Ekonomi Syariah

NO	Technical Skill									Total	NO	Kinerja Tenaga Penjualan												Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40	1	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	53
2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	40	2	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	53
3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	39	3	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	47
4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	41	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	52
5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	40	5	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4	49
6	4	5	4	4	3	5	3	3	3	35	6	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	53
7	4	3	4	4	3	4	3	4	5	33	7	5	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	43
8	4	4	4	4	3	4	5	3	3	33	8	5	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	45
9	5	4	4	4	5	4	3	3	3	35	9	5	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	5	45
10	4	3	5	4	4	3	4	3	4	35	10	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	37
11	3	3	3	4	2	3	3	4	3	28	11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	49
12	4	4	5	4	3	4	4	3	3	34	12	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	39
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	27	13	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	26

DOKUMENTASI





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul *PENGARUH TECHNICAL SKILL TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN HANDPPHONE DI TOKO TIME SQUARE MALL PEKANBARU MENURUT EKONOMI SYARIAH*, yang ditulis oleh:

Nama : **DAHLIANA**
NIM : 11625204178
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 31 April 2020

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Drs. Heri Sunandar, M.CL

Sekretaris
Syamsurizal, SE. M.Sc, Ak, CA

Penguji I
Dr. Zulkifli, M.Ag

Penguji II
Dr. H. Mawardi, S.Ag., M.Si

Mengetahui :
Kepala Sub. Bagian Akademik
Dan Alumni Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag
NIP. 19750801 200701 1 023

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www. Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 - 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Dahliana

NIM : 11625204178

Program Studi: EKONOMI SYARIAH

Judul : *Pengaruh Technical Skill Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Handphone Di Toko Time Square Mall Pekanbaru Menurut Ekonomi Syariah*

Pembimbing : Budi Azwar, S.E., M.Ec

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 05 Juni 2020

Pimpinan Redaksi



M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL

NIK. 198804302019031010



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Neneng Rosita

Jabatan : Kepala Toko

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswi yang beridentitas:

Nama : Dahliana

Nim : 11625204178

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum

Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah

Instansi : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Telah selesai melakukan penelitian di toko Time Square, terhitung mulai tanggal 14 Oktober 2019 sampai dengan tanggal 17 Februari 2020 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Technical Skill Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Handphone di Toko Time Square Mall Pekanbaru Menurut Ekonomi Syariah"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 17 Februari 2020

Kepala Toko

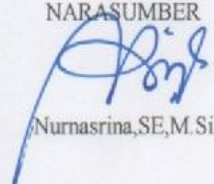
Neneng Rosita

BERITA ACARA SEMINAR USUL PENELITIAN

1. N A M A : Dahliana
2. NOMOR MAHASISWA : 11625204178
3. JUDUL USUL PENELITIAN : Pengaruh technical skill terhadap kinerja tenaga penjualan handphone di toko time square mail pekanbaru menurut tinjauan ekonomi islam
4. Hari/Tgl. Diseminarkan : Senin / 02 Desember 2019
5. Hasil Seminar dirumuskan adalah :
 - a. Judul : Disetujui / ~~Ditolak~~ / ~~Disempurnakan~~
 - b. Latar Belakang Masalah : Jelas / ~~Masih Kabur~~ / ~~Perlu Perbaikan~~
 - c. Permasalahan : ~~Jelas / Masih Kabur~~ / Dirumuskan kembali agar menjadi jelas
 - d. Tujuan dan Kegunaan Penelitian : ~~Jelas / Mengambang~~ / Perlu Perbaikan
 - e. Kerangka Teoritis (jika ada) : Jelas / Kurang Jelas / ~~Perlu Disempurnakan~~
 - f. Rumusan Hipotesis (jika ada) : Cukup Tajam / Perlu Dipertajam
 - g. Metode Penelitian : Jelas / ~~Masih Kabur~~ / ~~Perlu Perbaikan~~
 - h. Daftar Pustaka : Cukup / ~~Belum untuk mendukung pemecahan masalah yang diteliti~~

Demikianlah keputusan Tim Seminar disampaikan kepada yang bersangkutan, untuk selanjutnya disampaikan kepada Dekan / Wakil Dekan I

NARASUMBER


Nurnasrina, SE, M.Si

Catatan :

Perubahan Judul dalam Seminar
Dikonsultasikan dengan WD I



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة والقانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampar - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/785/2020
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 05 Februari 2020

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Dahliana
NIM : 11625204178
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : VIII (Delapan)
Lokasi : Toko Time Square Mall Pekanbaru-Jl. Jenderal Sudirman, Simpang
Empat Pekanbaru Kota

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
:Pengaruh Technical Skill Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Handphone di Toko Time
Square Mall Pekanbaru Menurut Ekonomi Syariah

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

- Han Uipya Ummuulunggi Ummuulunggi Ummuulunggi
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampar - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web: www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/903/2020
Sifat : Penting
Lamp. : -
Hal : *Pembimbing Skripsi*

Pekanbaru, 13 Februari 2020

Kepada
Yth. Budi Azwar, S.E., M.S., Ec
Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Bersama ini kami minta kesediaan Saudara untuk membimbing mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dalam menyusun Skripsi :

Nama :Dahlia
NIM :11625204178
Jurusan :Ekonomi Syariah SI

Kepada Saudara diharapkan membimbing metodologi dan materi skripsi. Sebagai bahannya kami kirimkan proposal penelitian dimaksud dengan judul : "Pengaruh Technical Skill Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Handphone di Toko Time Square Mall Pekanbaru Menurut Ekonomi Syariah"

Demikian disampaikan, terima kasih.



INP. 19660803 199303 1 004

Tembusan:
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

- Han vopra ummawngi ummawngi ummawngi**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul Pengaruh *Technical Skill* Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan
Hand phone di Toko Time Square Mall Pekanbaru Menurut Ekonomi Syariah, ditulis oleh
saudara :

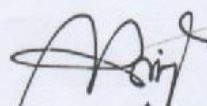
Nama	: Dahliana
NIM	: 11625204178
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Diseminarkan pada	: 02 Desember 2019
Hari / Tanggal	: Senin, 02 Desember 2019
Narasumber	: Nurnasrina, SE, M.Si

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Hukum


Erni, S.Sos, MM
NIP. 19680226 199103 2 002

Pekanbaru, 10 Desember 2019
Narasumber


Nurnasrina, SE, M.Si
NIP. 19800405 20091 2 008

- Han Uripa Ummuungri Ummuungri Ummuungri
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 480 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmpstsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/30568
TENTANG



1.04.02.01

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F./PP.00.9/785/2020 Tanggal 5 Februari 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : DAHLIANA |
| 2. NIM / KTP | : 11625204178 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PENGARUH TECHNICAL SKILL TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN HANDPHONE DI TOKO TIME SQUARE MALL PEKANBARU MENURUT EKONOMI SYARIAH |
| 7. Lokasi Penelitian | : TOKO TIME SQUARE MALL PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 5 Februari 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pemilik Toko Time Square Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT PENULIS

Dahliana, lahir di Pengalihan pada tanggal 09 Desember 1998, anak dari pasangan bapak Abdullah dan ibu Siti Saodah. Penulis merupakan anak ke-2 dari 3 bersaudara.

Penulis mengawali pendidikan Sekolah Dasar (SD) Negeri 010 Pengalihan Keritang, dan lulus pada tahun 2010. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 4 Keritang pada tahun 2010 dan lulus pada tahun 2013. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Karya Pengalihan Keritang dan lulus pada tahun 2016.

Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur mandiri dan diterima menjadi mahasiswi pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum. Pada tanggal 17 Juli – 31 Agustus 2018 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Indragiri Hilir dan ditempatkan dibagian penagihan dan keberatan. Pada bulan Juli sampai Agustus 2019 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sencalang, Kecamatan Keritang, Kabupaten Indragiri Hilir.

Akhirnya tepat pada hari Kamis, 19 Maret 2020 penulis di Munkasyahkan dalam sidang Panitia Ujian Sarjana (S1) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan dinyatakan LULUS dan berhak menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE).

MOTTO

"Jangan pernah lelah untuk belajar dan bangkit dari keterpurukan, karena perjuangan memanglah berat namun akan manis buahnya"

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.